

**ANALISIS KOMUNIKASI KEORGANISASIAN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PADA IT *DIRECTORATE* BINA NUSANTARA**

SKRIPSI

Oleh

Kharismas Jusuf 1200995130



Universitas Bina Nusantara

Jakarta

2012

**ANALISIS KOMUNIKASI KEORGANISASIAN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PADA IT *DIRECTORATE* BINA NUSANTARA**

SKRIPSI

**diajukan sebagai salah satu syarat
untuk gelar kesarjanaan pada
Jurusan Komunikasi Pemasaran
Jenjang Pendidikan Strata-1
Oleh**

Kharismas Jusuf 1200995130



Universitas Bina Nusantara

Jakarta

2012

***ANALISIS KOMUNIKASI KEORGANISASIAN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA (STUDI KASUS : IT DIRECTORATE BINA NUSANTARA)***

SKRIPSI

SKRIPSI

Disusun oleh :

Kharismas Jusuf

1200995130

Disetujui oleh :

Pembimbing

Ati Cahayani S.Sos., M.M., Dr

Kddsn : D3363

Universitas Bina Nusantara

Jakarta

2012

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Bina Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Kharismas Jusuf
NIM : 1200995130
Jurusan/Program Studi : Komunikasi Pemasaran
Fakultas/School : Ekonomi dan Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi / Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bina Nusantara **Hak Bebas Royalty Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas Skripsi / Tugas Akhir saya berjudul:

ANALISIS KOMUNIKASI KEORGANISASIAN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PADA IT *DIRECTORATE* BINA NUSANTARA

Dengan Hak Bebas Royalty Non-eksklusif ini Universitas Bina Nusantara berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk Pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan, dan melakukan komersialisasi Skripsi / Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta, dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 16 Juli 2012
Yang menyatakan

Kharismas Jusuf

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia, berkat serta kemampuan yang telah dicurahkan-Nya sehingga skripsi yang berjudul **Analisis Komunikasi Keorganisasian Dalam Meningkatkan Kinerja Pada IT Directorate BINA NUSANTARA** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang pendidikan Strata-1 (S1) program studi sarjana komunikasi di BINUS University.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. **Orang tua tercinta serta segenap keluarga** yang telah memberikan dukungan moril, kasih sayang dan semangat serta materiil selama penulis kuliah dan menyelesaikan skripsi ini.
2. **Bapak Prof. Dr. Ir. Harjanto Prabowo, MM** selaku Rektor BINUS University yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di BINUS University.
3. **Bapak Dr. Engkos Achmad Kuncoro, SE, MM** selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Komunikasi BINUS University.
4. **Bapak Drs. Raden Damianus Cosmas Bambang Mulyono, Dipl.Broad.Jour..** selaku Ketua jurusan Komunikasi Pemasaran BINUS University yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
5. **Ibu Vini Mariani, S.Kom., MM**, selaku Sekretaris jurusan Komunikasi Pemasaran BINUS University yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
6. **Ibu Ati Cahayani, S.Sos., M.M., Dr** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak waktu, petunjuk dan saran bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. **Bapak Ivan Sangkereng** selaku IT Director dari IT Directorate Bina Nusantara yang telah memberikan ijin untuk melakukan survei pada IT Directorate Bina Nusantara

8. **Bapak Budi Yulianto, S.Kom., MM** selaku Technology Development Manager dari IT Directorate Bina Nusantara yang telah memberikan kesempatan dan dukungan data / informasi yang dibutuhkan kepada penulis
9. **Segenap karyawan IT Directorate BINA NUSANTARA** yang telah memberikan dukungan, semangat serta data yang dibutuhkan kepada penulis
10. **Rekan-rekan penulis Chalton Ciptadi, Hendry Widakdo, Grace Kenny, Wanny Chandra, dan Wanda** atas bantuan, masukan, dukungan moril serta dorongan semangat selama penyusunan skripsi
11. **Teman-teman Komunikasi Pemasaran Angkatan 2008** terima kasih atas dukungan dan sumbangan pikiran, perhatian serta semangat.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Semoga penyusunan skripsi ini bermanfaat bagi IT Directorate Bina Nusantara khususnya, serta dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak membutuhkannya.

Jakarta, 16 Juli 2012

Penyusun,
Kharismas Jusuf

DAFTAR ISI

Halaman Judul Luar.....	i
Halaman Judul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan Hard Cover.....	iii
Halaman Pernyataan Dewan Penguji.....	iv
Halaman Pemberian Hak Cipta Non Eksklusif dari Mahasiswa Ke Universitas	
Bina Nusantara.....	v
Abstrak.....	Erro
r! Bookmark not defined.	
Prakata.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4 Metodologi.....	5
1.4.1 Metode Studi Pustaka.....	5
1.4.2 Data dari lapangan.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Teori Umum.....	7
2.1.1 Teori Komunikasi.....	7
2.1.2 Proses Komunikasi.....	10
2.1.3 Defenisi Sumber Daya Manusia.....	14
2.2 Teori Khusus.....	15
2.2.1 Teori Komunikasi Organisasi.....	15
2.2.2 Penggolongan Dalam Komunikasi.....	16
2.2.3 Saluran dan Media Komunikasi Dalam Organisasi.....	21

2.2.4	Hambatan Dalam Komunikasi.....	23
2.2.5	Cara Mengatasi Hambatan dan Memperbaiki Komunikasi.....	25
2.2.6	Kinerja.....	27
2.2.7	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	29
2.3	Kerangka Pemikiran	30
BAB 3 OBYEK PENELITIAN.....		33
3.1	Riwayat Perusahaan.....	33
3.1.1	Kilas Sejarah.....	33
3.1.2	Visi dan Misi.....	34
3.1.3	Struktur Organisasi BINA NUSANTARA <i>GROUP</i>	37
3.1.4	IT <i>Directorate</i> BINA NUSANTARA.....	38
3.1.5	Struktur Organisasi IT <i>Directorate</i> BINA NUSANTARA.....	40
3.1.6	<i>Job Descriptions</i>	41
3.1.7	Logo Perusahaan.....	43
3.1.8	Identitas Perusahaan.....	43
3.1.9	Penghargaan.....	43
3.2	Prosedur yang Berlaku.....	45
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	47
3.4	Metode Triangulasi.....	50
3.5	Teknik Analisis Data	51
3.6	Permasalahan yang Ada.....	51
3.7	Alternatif Pemecahan Masalah.....	53
BAB 4 HASIL PENELITIAN.....		56
4.1	Penyajian Data Penelitian.....	56
4.1.1	Wawancara.....	56
4.1.1.1	Wawancara dengan Manager Technology Development Department...56	
4.1.1.2	Wawancara dengan <i>Community Development Coordinator</i>60	
4.1.1.3	Wawancara dengan <i>University IS Function</i>64	
4.1.1.4	Wawancara dengan IT <i>Operation</i>69	
4.1.1.5	Wawancara dengan <i>Associate Member</i>73	
4.1.1.6	Wawancara dengan <i>Associate Member</i>76	

4.1.2	Hasil Observasi.....	80
4.1.3	Data Sekunder.....	81
4.2	Pengolahan Data yang Berkumpul.....	81
4.2.1	Analisis Data Secara Umum.....	81
4.2.2	Saluran Komunikasi.....	83
4.2.3	Kinerja.....	86
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....		93
5.1	Simpulan.....	93
5.2	Saran.....	95
Daftar Pustaka.....		98
Riwayat Hidup.....		100
Lampiran.....		L1
Surat Survei		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Komunikasi Aristoteles.....	10
Gambar 2. 2 Model Komunikasi Ivancevich	11
Gambar 2. 3 Model Komunikasi Bovee dan Thill	11
Gambar 2. 4 Proses Komunikasi Menurut Shannon dan Weaver	13
Gambar 2. 5 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BINA NUSANTARA <i>Group</i>	37
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi IT <i>Directorate</i> BINA NUSANTARA.....	40
Gambar 3. 3 Logo IT <i>Directorate</i> BINA NUSANTARA	43
Gambar 3. 4 Sistem Media <i>Internal</i> IT <i>Directorate</i> BINA NUSANTARA.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	L1
LAMPIRAN 2.....	L3
LAMPIRAN 3.....	L5
LAMPIRAN 4.....	L8
LAMPIRAN 5.....	L9
LAMPIRAN 6.....	L10
LAMPIRAN 7.....	L11
LAMPIRAN 8.....	L12
LAMPIRAN 9.....	L13